

GUÍA PARA EL USO APLICATIVO DE CÁLCULO DE MULTAS POR INCUMPLIMIENTO VINCULADOS AL LIBRO DE RECLAMACIONES

En cumplimiento de lo establecido en el Anexo IV del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM¹, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización pone a disposición del público en general y de los órganos resolutivos correspondientes el aplicativo automatizado y la guía de uso, que permita la determinación de sanciones por infracciones vinculadas al Libro de Reclamaciones.

En dicho marco, la presente guía detalla en la primera sección cada una de las etapas a seguir para un correcto uso del aplicativo de determinación de sanciones, mientras que la segunda sección contiene el detalle de la metodología aprobada en el artículo 18° y los anexos IV y V del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM.

I. CÁLCULO DE LA MULTA MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DEL APLICATIVO.

1. INICIO DEL APLICATIVO

El aplicativo es un archivo de hoja de cálculo, siendo necesario para su ejecución contar con el programa Excel de Microsoft Office, debiendo habilitarse el contenido de macros para su normal funcionamiento. Una vez abierto, el aplicativo nos mostrará la siguiente pantalla de bienvenida:

Gráfico N° 1



Pulsando en el botón "Entrar", accederemos al procedimiento de inicio de determinación de sanción, donde aparecen los siguientes campos: año de

¹ Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.

facturación de empresa, facturación anual de la empresa, infracción realizada y factores agravantes y atenuantes (ver gráfico).

Gráfico N° 2



Podrá salir de este mismo a través del botón de salida ubicado en la esquina superior derecha.

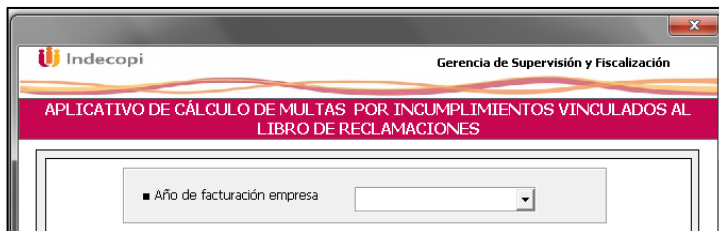
2. PROCEDIMIENTO PARA EL CÁLCULO DE MULTA

Para efectuar el cálculo de multa, es necesario ingresar en el aplicativo la información del agente infractor (proveedor) respecto de los campos que se detallan a continuación. Cabe indicar que es necesario que se realice el ingreso de información o la selección de datos en la totalidad de los campos para que se efectúe el cálculo de sanción.

a. Año de facturación

Aquí deberá seleccionar, de una lista desplegable ubicada a la derecha, el año al que corresponde el dato de facturación anual de la empresa infractora. Se considera como año de facturación, al año anterior al que ocurre la infracción. Es decir, si el incumplimiento ocurrió en el año 2014, el año de facturación es el 2013.

Gráfico N° 3

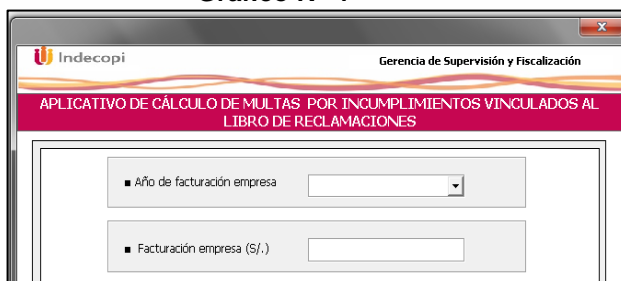


b. Facturación empresa

Se deberá ingresar el monto de la facturación anual expresado en nuevos soles (S/.). Para su determinación se considerarán los ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas por local, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al año en que se configura la infracción.

Por ejemplo, si hecho infractor ocurre en el año 2013, se deberá incluir el valor de los ingresos que tuvo el agente infractor en todo el año 2012. De la digitación del monto facturación anual en Nuevos Soles, el aplicativo completa automáticamente y expresa el monto de facturación en UIT y clasifica a la empresa según tipo (Micro, Pequeña o Mediana y grande).

Gráfico N° 4

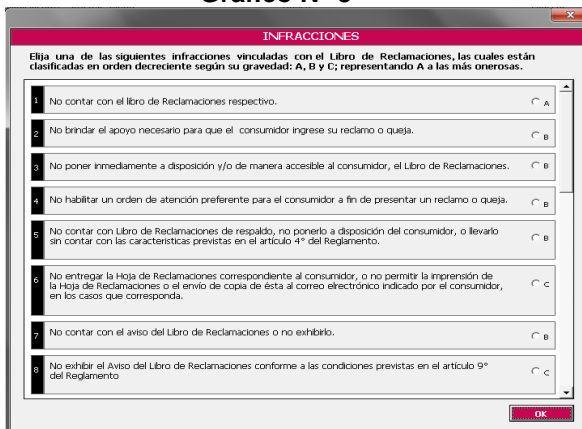


The screenshot shows a software window titled 'Indecopi Gerencia de Supervisión y Fiscalización'. Below the title bar is a pink banner with the text 'APLICATIVO DE CÁLCULO DE MULTAS POR INCUMPLIMIENTOS VINCULADOS AL LIBRO DE RECLAMACIONES'. The main area contains two input fields: 'Año de facturación empresa' with a dropdown arrow and 'Facturación empresa (S/.)' with a text box.

c. Infracción realizada

En este apartado dispondrá de las múltiples infracciones establecidas con respecto al Libro de Reclamaciones. Usted podrá elegir solamente una de ellas dando click a cualquiera de los botones circulares mostrados a la derecha.

Gráfico N° 5



The screenshot shows a window titled 'INFRACCIONES'. It contains a list of 8 infracciones, each with a description and a severity level (A, B, or C) indicated by a circular button on the right. The list is as follows:

Nº	Descripción de la infracción	Gravedad
1	No contar con el libro de Reclamaciones respectivo.	A
2	No brindar el apoyo necesario para que el consumidor ingrese su reclamo o queja.	B
3	No poner inmediatamente a disposición y/o de manera accesible al consumidor, el Libro de Reclamaciones.	B
4	No habilitar un orden de atención preferente para el consumidor a fin de presentar un reclamo o queja.	B
5	No contar con Libro de Reclamaciones de respaldo, no ponerlo a disposición del consumidor, o llevarlo sin contar con las características previstas en el artículo 4° del Reglamento.	B
6	No entregar la Hoja de Reclamaciones correspondiente al consumidor, o no permitir la impresión de la Hoja de Reclamaciones o el envío de copia de ésta al correo electrónico indicado por el consumidor, en los casos que corresponda.	C
7	No contar con el aviso del Libro de Reclamaciones o no exhibirlo.	B
8	No exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones conforme a las condiciones previstas en el artículo 9° del Reglamento.	C

An 'OK' button is located at the bottom right of the window.

Para confirmar su selección deberá pulsar el botón “OK”, con lo cual retornará a la pantalla inicial.

d. Factores atenuantes y/o agravantes

Para finalizar el proceso de cálculo procederemos a clasificar cada uno de los factores atenuantes y/o agravantes. Cabe mencionar que no deberá quedar ningún factor sin ser clasificado.

Gráfico N° 6

FACTORES ATENUANTES Y AGRAVANTES

A continuación se presenta los factores atenuantes y agravantes agrupados en 8 bloques, usted deberá seleccionar una condición específica por cada uno de ellos.

1) Antecedentes o incumplimiento reiterado de una misma obligación.	
- 1ª vez	<input type="radio"/> 10%
- 2ª vez	<input type="radio"/> 20%
- 3ª vez	<input type="radio"/> 30%
- No hay reincidencia / No aplica	<input type="radio"/> 0%
2) Conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.	
- Brindó facilidades / No aplica	<input type="radio"/> 0%
- No brindó facilidades	<input type="radio"/> 10%
3) Subsanação voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado.	
- Subsana antes del inicio	<input type="radio"/> -15%
- Subsana antes de la imposición de sanción	<input type="radio"/> -10%
- No subsana / No aplica	<input type="radio"/> 0%
4) La conducta ha puesto en riesgo u ocasionado daño	
- La conducta no puso en riesgo ni generó daños / No aplica	<input type="radio"/> 0%
- La conducta ocasionó daño	<input type="radio"/> 25%
5) El proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.	
- Adoptó medidas para mitigar consecuencias	<input type="radio"/> -5%
- No adoptó medidas para mitigar consecuencias	<input type="radio"/> 10%
- No aplica	<input type="radio"/> 0%

OK

3. RESULTADOS

Tras haber efectuado el ingreso de todos los criterios de la multa (empresa, infracción y factores atenuantes y/o agravantes), obtendremos la ventana de resultados que nos mostrará los valores de cada una de las variables que influyen en el cálculo de multa.

Podrá verificar los datos ingresados sobre la empresa, pulsando el botón ubicado junto a la etiqueta “AÑO DE FACTURACIÓN Y EMPRESA”.

Gráfico N° 7

The screenshot shows the 'Gerencia de Supervisión y Fiscalización' application window. The title bar includes the INDECOPI logo and the text 'Gerencia de Supervisión y Fiscalización'. Below the title bar, the application's purpose is stated: 'APLICATIVO DE CÁLCULO DE MULTAS POR INCUMPLIMIENTOS VINCULADOS AL LIBRO DE RECLAMACIONES'. The main content area is titled 'RESULTADOS' and contains several sections:

- INFRACCIÓN REALIZADA:** A section with two input fields labeled 'Infracción' and 'Tipo de infracción'.
- AÑO DE FACTURACIÓN Y EMPRESA:** A section with a dropdown menu, indicated by a red arrow.
- CÁLCULO DE MULTA:** A section containing:
 - Input fields for 'Multa referencial (UIT)', 'Factor (F_a)', and 'Factores atenuantes y/o agravantes (%)'.
 - A field for 'Multa final con atenuantes y/o agravantes (UIT)'.
 - Input fields for '¿Es reincidente?' and 'Información adicional sobre la multa'.
 - A green field for 'Multa final considerando tope de facturación y reincidencia (UIT)'.

At the bottom of the window, there are three buttons: 'Inicio' (Home), 'Imprimir' (Print), and 'Regresar' (Back).

Por ejemplo, supongamos que el local de una empresa para el año 2013 facturó S/. 10,000 (Microempresa) y en el año 2014 ha cometido la infracción de “No contar con el libro de reclamaciones respectivo”; adicionalmente, para evaluar la conducta del proveedor procedemos a incorporar los factores de gradualidad específicos relacionados a la infracción (ventana de factores agravantes y atenuantes). Para ello asumiremos que se trata de una empresa que:

- no presenta reincidencia,
- no brinda facilidades en el proceso,
- subsana antes de la imposición de sanción,
- adoptó medidas para mitigar sus consecuencias,
- presentó una propuesta conciliatoria,
- cuenta con un programa efectivo de cumplimiento y
- afectó el interés público.

Dada estas circunstancias, la ventana de resultados nos muestra toda la información que permite determinar la multa a aplicarse.

Gráfico N° 8

Gerencia de Supervisión y Fiscalización

APLICATIVO DE CÁLCULO DE MULTAS POR INCUMPLIMIENTOS VINCULADOS AL LIBRO DE RECLAMACIONES

RESULTADOS

● **AÑO DE FACTURACIÓN Y EMPRESA**

DATOS AÑO DE FACTURACIÓN		FACTURACIÓN EMPRESA		Tipo de empresa
Año de facturación	2013	Facturación empresa (S/.)	10000	Micro
Valor UIT para el año (S/.)	3700	Facturación empresa (UIT)	2.7	

● **CÁLCULO DE MULTA**

Multa referencial (UIT)	Factor (Fci)	Factores atenuantes y/o agravantes (%)
2.5	0.41	20%

Multa final con atenuantes y/o agravantes (UIT)

1.23

¿Es reincidente?

No

¿La multa resulta superior al 10% de la facturación?

Si

Multa final considerando tope de facturación y reincidencia (UIT)

0.27

Inicio Imprimir Regresar

En el ejemplo se observa que para el local de la empresa en cuestión le corresponde una multa de 0.27 UIT.

Finalmente, podremos realizar una impresión del mismo mediante el botón de impresión. Asimismo, se observa el botón inicio que nos redirige a la pantalla inicial para empezar un nuevo cálculo.

II. ASPECTOS METODOLÓGICOS PARA LA DETERMINACIÓN DE SANCIONES VINCULADAS AL LIBRO DE RECLAMACIONES

Para la determinación del valor de la multa por la comisión de infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones, se tomará en cuenta la siguiente fórmula:

$$\text{Multa} = \text{Multa referencial} \times \text{Factor}(FC_i) \times \text{Factores atenuantes y/o agravantes} \quad (0.1)$$

Dónde:

- i. **Multa referencial:** Es la multa máxima en Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por tipo de incumplimiento y tipo de empresa, según corresponda de acuerdo a los valores establecidos en el Cuadro 1.

Cuadro N° 1:
Rango de multa según tipo de infracción y tipo de empresa (sin agravantes)

	Tipo de Empresa (según tamaño) ²		
	Micro (facturación hasta 150 UIT)	Pequeña (facturación de 151 a 1700 UIT)	Mediana y Grande (facturación de más de 1700 UIT)
Tipo de infracción	Rango de multa	Rango de multa	Rango de multa
Tipo A	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5	Mayor que 5 hasta 10
Tipo B	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5
Tipo C	Desde amonestación hasta 0.5	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5

Según el cuadro N° 1, un incumplimiento tipo A, cometido por una microempresa (Micro) tendría una multa referencial, sin factores agravantes, de hasta 2.5 UIT (en el caso que la empresa facture 150 UIT la multa referencial sería de 2.5 UIT); así mismo, si el incumplimiento hubiera sido cometido por una pequeña empresa, la multa referencial sin agravantes sería de hasta 5.0 UIT (si la empresa factura 1700 UIT, la multa referencial a imponer es 5 UIT). Similar análisis puede hacerse tanto para los incumplimientos tipo B y C.

En conclusión, para determinar el valor de la multa referencial basta con identificar el tipo de incumplimiento (A, B o C) y buscar el valor máximo de multa según clasificación de la empresa (micro, pequeña y, mediana y grande, según facturación).

² Ventas o ingresos percibidos por el infractor del año en el que se cometió la infracción o del inmediato anterior, o su equivalente.

- ii. **Factor FC_i :** Es el factor de corrección por rango de multa que relaciona la facturación de la empresa infractora específica con un valor de multa en el rango establecido. Dicho factor se obtiene de aplicar la siguiente interpolación:

$$FC_i = \frac{1 - FC_0}{1 - A_0} A_i - A_0 + FC_0 \quad (0.2)$$

Dónde:

A_i : Es el valor de la facturación anual de la empresa sujeta a sanción entre el tamaño de la empresa más grande del rango de facturación.

$$A_i = \frac{\text{Facturación de la empresa infractora}}{\text{Facturación máxima según tipo de empresa}} \quad (0.3)$$

En el caso de la Mediana y Gran Empresa, se considera una facturación máxima de 20,000 UIT.

FC_0 : Cociente de la multa más baja y la multa más alta del respectivo rango de facturación.

A_0 : Cociente entre la facturación de la empresa más pequeña dentro de su rango y la facturación de la empresa más grande de su respectivo rango.

- iii. **Factores Agravantes y Atenuantes:** Son aquellos factores que pueden incrementar o disminuir el monto de la multa base, dependen de las características del incumplimiento, los antecedentes del infractor, la predisposición para ayudar durante el proceso, entre otras. De este modo, en una situación extrema los agravantes pueden hacer que el valor de la multa base se duplique (100%), mientras que en una situación que favorezca al administrado, los atenuantes pueden disminuir la multa hasta en 30%. (Ver Anexo 2)

Otro factor determinante en la imposición de multas resulta ser lo establecido en el artículo 110° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571), en el cual se establece que en el caso de las microempresas (pequeñas empresas), la multa no puede superar el 10% (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, siempre que se haya acreditado dichos

ingresos, no sea una situación de reincidencia y el incumplimiento no tenga consecuencias sobre la vida, salud e integridad de los consumidores.

Finalmente, de la aplicación de los puntos i, ii y iii (contenidos en la fórmula 1.1) y la consideración del porcentaje máximo de ingresos de la infractora sujetos a multa, se obtiene la multa aplicable según tipo de incumplimiento y facturación de la empresa.

Para el cálculo estandarizado de las multas correspondientes a casos particulares, considerando lo hasta aquí expuesto, se desarrolla el aplicativo del cálculo de multas.

Anexo N° 1

Nº	Infracción	Clasificación
1	No contar con el Libro de Reclamaciones respectivo	A
2	No brindar el apoyo necesario para que el consumidor ingrese su reclamo o queja	B
3	No poner inmediatamente a disposición y/o de manera accesible al consumidor, el Libro de Reclamaciones	B
4	No habilitar un orden de atención preferente para el consumidor a fin de presentar un reclamo o queja	B
5	No contar con Libro de Reclamaciones de respaldo, no ponerlo a disposición del consumidor, o llevarlo sin contar con las características previstas en el artículo 4° del Reglamento	B
6	No entregar la Hoja de Reclamaciones correspondiente al consumidor, o no permitir la impresión de la Hoja de Reclamaciones o el envío de copia de ésta al correo electrónico indicado por el consumidor, en los casos que corresponda	C
7	No contar con el aviso del Libro de Reclamaciones o no exhibirlo	B
8	No exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones conforme a las condiciones previstas en el artículo 9° del Reglamento	C
9	Llevar el Libro de Reclamaciones u Hojas de Reclamaciones sin observar la forma y condiciones establecidas en los artículos 5° y 8° del Reglamento, respectivamente	C
10	No atender o no responder el reclamo	A
11	No comunicar al consumidor la respuesta al reclamo en el plazo legal establecido, o no comunicarle oportunamente la prórroga del plazo para responder	B
12	Condicionar la atención del reclamo al pago previo del producto o servicio objeto de reclamo u otro concepto	A
13	No remitir o no poner a disposición del INDECOPI la información requerida por éste.	A
14	No remitir la información requerida por el INDECOPI o no ponerla a disposición de dicho Organismo, dentro de los plazos establecidos	B
15	No conservar la información indicada en el artículo 12° del Reglamento por un lapso mínimo de 2 años	B
16	No reportar oportunamente a través del SIREC los reclamos y quejas o no efectuarlo conforme a las especificaciones indicadas por el INDECOPI	A

17	No habilitar un número telefónico u otro medio alternativo para el ingreso y registro de quejas y reclamos	A
18	No difundir dentro de cada unidad de transporte el número telefónico o el medio alternativo elegido para la recepción de quejas y reclamos	A
19	No brindar el código de reclamo al consumidor en el momento de formular el reclamo o queja por vía telefónica u otro medio alternativo habilitado	B
20	No ingresar de forma inmediata en el Libro de Reclamaciones el reclamo o queja formulado por vía telefónica u otro medio habilitado	B
21	No ingresar en el Libro de Reclamaciones Virtual el contenido de la Hoja de Reclamaciones del "Libro de Reclamaciones de Respaldo", dentro del plazo de un día calendario de presentado el reclamo o queja	C
22	No alojar en la página web correspondiente el Libro de Reclamaciones de Naturaleza Virtual	A

Anexo N° 2

FACTORES AGRAVANTES Y ATENUANTES

Factores	Calificación
f₁. Antecedentes o incumplimiento reiterado de una misma obligación	
1ª vez	10%
2ª vez	20%
3ª vez	30%
No hay reincidencia	0%
f₂. Conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental	
Brindó facilidades	0%
No brindó facilidades	10%
f₃. Subsanción voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado	
Subsana antes del inicio	-15%
Subsana antes de la imposición de sanción	-10%
No subsana	0%
f₄. La conducta ha puesto en riesgo u ocasionado daño	
La conducta no puso en riesgo ni generó daños	0%
La conducta ocasionó daño	25%
f₅. El proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias	
Adoptó medidas para mitigar consecuencias	-5%
No adoptó medidas para mitigar consecuencias	10%
No aplica	0%
f₆. Presentación del proveedor de una propuesta conciliatoria	
Presentó propuesta conciliatoria	-5%
No aplica	0%
f₇. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento	
Cuenta con programa efectivo de cumplimiento	-5%
No cuenta con programa efectivo de cumplimiento	15%
No aplica	0%
f₈. Afectación del interés público o difuso	
No afectó el interés público o difuso	0%
Afectó el interés público o difuso	10%
Total factores (1+Σf_i)	